

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	社会福祉法人ノマド福祉会
----------	--------------

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	第三者委員
特別養護老人ホームはる	施設長	生活相談員 谷口 兼司	金井 栄子 0134-25-8296 藤原 富美子 0134-34-1821 鈴木 詞子 0134-32-8748
デイサービスセンターはる 認知症対応型デイサービスセンター はる	船島 英婦 0134-31-2222	生活相談員係長 酒井 圭祐 生活相談員主任 清水 裕美	
ケアハウスはる	施設長 小山 知子 0134-31-3222	相談員主任 津崎 祐子	
居宅介護支援事業所はる	管理者 神崎 早苗 0134-31-2280	介護支援専門員主任補佐 千葉 晴美	
グループホームはる	管理者 渡辺 ひとみ 0134-24-6024	介護主任 竹山 秀一	

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

【1】苦情受付

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

【2】苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申し出人が第三者委員への報告を望まない場合を除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

【3】苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は第三者の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア) 第三者委員による苦情内容の確認
- イ) 第三者委員による解決案の調整及び助言
- ウ) 話し合いの結果や、改善事項等の確認

【4】その他の苦情受付機関の紹介

本法人ではなく、北海道社会福祉協議会に設置された「北海道福祉サービス運営適正化委員会」に苦情を申し立てることもできます。又、介護保険サービスに関しては北海道国民健康保険団体連合会総務部介護保険課苦情処理係でも受け付けております。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】

060-0002 札幌市中央区北二条西七丁目一番地 北海道立道民活動センター3階
TEL 011-204-6310 FAX 011-204-6311 Mail tekisei@vesta.ocn.ne.jp

【北海道国民健康保険団体連合会総務部介護保険課苦情処理係】

060-0002 札幌市中央区南二条西十四丁目 国保会館
TEL 011-231-5161 FAX 011-233-2178

※ 簡易な苦情等については、上記に関わらず、随時居合わせた施設職員にお申し出下さって構いません。